

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan penelitian .....	6
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah.....	6
E. Manfaat penelitian .....	7
F. Penegasan istilah.....	8
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Digitalisasi Perbankan.....	13
B. Tinjauan Konsep pelayanan .....	30
C. Tinjauan tentang COVID-19 .....	38
D. Penelitian terdahulu .....	43
E. Kerangka Berfikir .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Pendekatan dan Jenis penelitian .....	49
B. Lokasi penelitan.....	49

C.	Kehadiran penelitian .....	50
D.	Data dan Sumber data .....	50
E.	Teknik pengumpulan data .....	51
F.	Teknik analisis data .....	53
G.	Pengecekan keabsahan .....	55
H.	Tahap penelitian .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>60</b>
A.	Paparan Data.....	60
B.	Temuan Penelitian .....	81
C.	Analisis Data .....	89
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>92</b>
1.	Fitur <i>mobile banking</i> Muamalat-DIN PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.....	92
2.	Implementasi aplikasi M-DIN terhadap perkembangan dan peningkatan pelayanan nasabah Bank Muamalat Indonesia selama pandemi COVID-19 .....	97
3.	Kekurangan dan kelebihan Muamalat-DIN. ....	103
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>107</b>
A.	Kesimpulan.....	107
B.	Saran .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>112</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>		<b>116</b>

## DAFTAR TABEL

Gambar	Hal.
4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung .....	67
4.2 Jumlah Nasabah M-DIN .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
2.1 Grafik COVID-19 .....	39
2.2 Kerangka berfikir .....	47
4.1 Logo Bank Muamalat Indonesia .....	63
4.2 Menu login Muamalat- <i>Digital Islamic Network</i> .....	71
4.3 Fitur Muamalat- <i>Digital Islamic Network</i> .....	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Pedoman Hasil Wawancara

Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 4 : Kartu Bukti Bimbingan

Lampiran 5 : Surat pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian